



reparación. De ser así, la compañía se comunicará con el cliente y le indicará el servicio técnico donde deberá entregar o enviar su producto, y tendrá un plazo máximo de veintiún (21) días corridos para repararlo contados desde el ingreso del artículo a servicio técnico del Plan Más Protección.

- En caso de que deba ser reemplazado, la Compañía de Seguros habilitará una orden de reemplazo del producto.
- Esta orden de reemplazo sólo será válida en tiendas La Polar (se excluye Fonocompras e Internet).
- Esta orden de reemplazo no podrá exceder el valor del producto original dañado indicado en la boleta, sin incluir el valor del Plan Más Protección y cargos por financiamiento.

#### 4.2. EXCLUSIONES DE LA COBERTURA DE DAÑO ACCIDENTAL

- Daños intencionales, por mala manipulación, negligencia y por exposición del producto a situaciones de riesgo.
- Daños causados por accidentes ocurridos fuera del territorio de Chile.
- Daños causados por acción de la naturaleza (maremoto, terremoto, sismo, etc.).
- Daños causados por alimañas, insectos, termitas, moho, podredumbre húmeda o seca, bacterias u óxido.
- Daños causados por el natural y normal manejo, uso o funcionamiento del bien.
- Daños que se manifiesten como exclusivamente estéticos y que no interfieran en el correcto funcionamiento del producto.
- Daños causados por el uso comercial del bien.

Empresas La Polar S.A. ha contratado una póliza de seguro para sus clientes de Plan Más Protección y no tiene costo para el cliente final.

La Compañía que cubre los riesgos de robo y daño accidental es Southbridge Compañía de Seguros Generales S.A. la que se reserva el derecho de solicitar más información y/o antecedentes al cliente en caso de requerirlo.

La póliza que rige la cobertura de robo y daño accidental es la POL 1 2014 0439 depositada en la Superintendencia de Valores y Seguros. Las exclusiones y detalles de la cobertura de robo y daño accidental se encuentran descritas en la póliza indicada.

La Compañía tendrá a su solo juicio la opción de pagar la indemnización en dinero efectivo o de reemplazar o reponer el o los productos. No se podrá exigir a la Compañía que los objetos que haya repuesto sean iguales a los que existían antes del siniestro, y se entenderán cumplidas válidamente sus obligaciones al restablecer, en forma razonablemente equivalente las cosas aseguradas al estado en que estaban al momento del siniestro.

La boleta o factura de compra y este certificado son necesarios para

recibir las coberturas de seguros y del Plan Más Protección. Lo descrito anteriormente corresponde a un resumen del contrato de Seguro.

#### 5. SERVICIO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA

Servicio de Electricidad: Cuando a consecuencia de una falla en las instalaciones particulares del domicilio y se produzca falta de energía eléctrica, en toda o en alguna de sus dependencias, la empresa de asistencia enviará, un especialista que realizará la reparación de urgencia para restablecer el suministro eléctrico, en un plazo de 48 horas como máximo, después de la llamada telefónica por parte del cliente.

- Cobertura anual.
- Un (1) evento por año.
- Límite de evento por año de 2 UF.

Servicio de Plomería: Cuando a consecuencia de una rotura de los conductos fijos del agua, en las instalaciones del domicilio, la empresa de asistencia enviará a un especialista para realizar la reparación de urgencia, en un plazo de 48 horas como máximo, después de la llamada telefónica por parte del cliente. •La asistencia cubre traslado y mano de obra. El cliente debe tener detectada la fuga y estar completamente despejada el área de trabajo.

- Cobertura anual.
- Un (1) evento por año.
- Límite de evento por año de 2 UF.

Servicio de Vidriería: Cuando a consecuencia de un hecho imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de puertas o de ventanas exteriores y se genere una necesidad inmediata de reposición de un vidrio, que formen parte del área perimetral o fachada de la vivienda, poniendo en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se enviará a un especialista en un plazo máximo de 48 horas después de la llamada por parte del cliente.

- Cobertura anual.
- Un (1) evento por año.
- Límite de evento por año de 2 UF.

El servicio podrá ser utilizado en el domicilio que defina el cliente. No incluye materiales.

Para solicitar más información de su asistencia llámenos al 226549340 o envíenos un correo a: [servicioalclientecl@americanassist.com](mailto:servicioalclientecl@americanassist.com)



BENEFICIO EXCLUSIVO PARA CLIENTES QUE CONTRATEN PLAN MÁS PROTECCIÓN COBERTURA 1 AÑO. SERVICIO DE ASISTENCIA VÁLIDO PARA PLANES CONTRATADAS DESDE EL 02 DE MAYO DE 2019.

PERÍODO CONTRATADO  1Año  2Años

FECHA DE LA COMPRA \_\_\_\_\_

NÚMERO DE BOLETA \_\_\_\_\_

TIENDA \_\_\_\_\_

CÓDIGO VENDEDOR \_\_\_\_\_

Todos los seguros son voluntarios

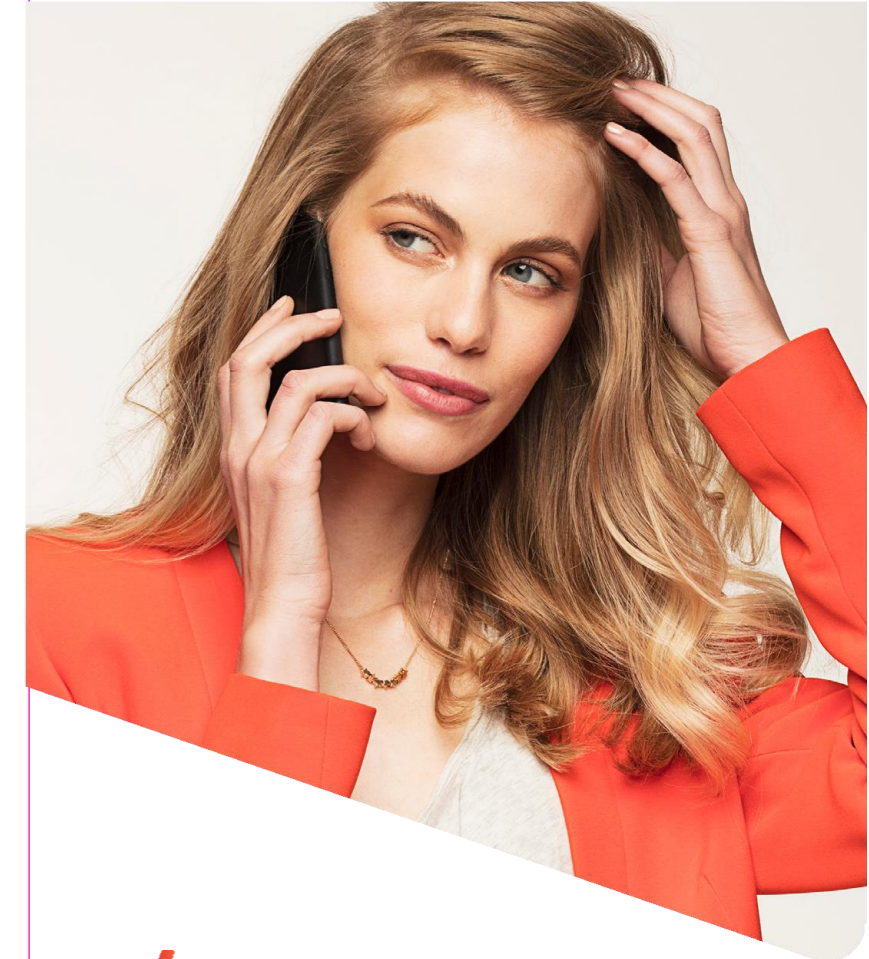


Consultas Más Protección

Al 800 39 99 99 o desde celulares al 02 2826 89 90

De lunes a viernes, de 09:00 a 18:30 horas.

(Se excluyen feriados).



**PROTECCIÓN**  
MOBILE

laPolar®

Certificado de Cobertura

Plan de Reemplazo / Plan de Reparación / Seguro de Robo  
Seguro de Daño Accidental / Asistencia Domiciliaria



Teléfonos celulares

# TÉRMINOS Y CONDICIONES PLAN MÁS PROTECCIÓN

## 1. PLAN DE REPARACIÓN

El Plan Más Protección que otorga La Polar a sus clientes, los protege frente a las fallas mecánicas, eléctricas y operacionales del teléfono adquirido y cubre las reparaciones que sean necesarias, durante la vigencia que se expresa en el anverso de este certificado.

La vigencia del Plan para teléfonos celulares comienza al expirar la garantía original del fabricante y no se extiende a desperfectos o fallas excluidas por la garantía original del producto. En caso de que el producto cuente con más de un plazo de garantía original, el Plan Más Protección comenzará a regir una vez vencida la primera garantía del fabricante. Siempre y cuando la falla se haya producido durante la vigencia indicada, los beneficios otorgados por Más Protección son: Llama gratuita a la línea 800 399 999. Reparación del producto, incluyendo repuestos y mano de obra. Cubre fallas ocasionadas por variaciones de voltaje.

### 1.1. CÓMO OPERA EL PLAN MÁS PROTECCIÓN

Si el producto falla dentro del periodo cubierto por el Plan Más Protección, el cliente deberá llamar a la línea 800 399 999 o al 2 2826 8990 desde celulares, de lunes a viernes de 09:00 a 18:30 horas, donde recibirá toda la ayuda y orientación para hacer uso de su Plan Más Protección. La boleta de compra y este certificado serán requisitos indispensables para hacer valer su plan Más Protección. Se entenderán cumplidas válidamente las obligaciones de La Polar al proporcionar al cliente un producto igual o similar que cumpla con las mismas funcionalidades del original. El cliente podrá solicitar el cambio de su producto ante las siguientes situaciones: Después de la tercera reparación, siempre y cuando el servicio técnico autorizado de Más Protección haya emitido un cuarto diagnóstico de falla de fabricación. (Se entiende por reparación el cambio de partes y/o piezas). Cuando el plazo de reparación exceda los 21 días corridos, desde que el producto ingresó a servicio técnico autorizado de Más Protección. Cuando el valor de la reparación supere el 75% del valor del producto, o bien cuando el servicio técnico autorizado de Más Protección indique que el producto no tiene reparación.

- El producto cambiado podrá ser de menor valor al indicado en la boleta siempre y cuando el teléfono nuevo cumpla con las características principales del producto original.
- El valor máximo que pagará será el indicado en la boleta, sin incluir el valor del Plan Más Protección ni cargos por financiamiento.
- El cambio de producto deberá ser por un producto existente en tiendas La Polar, en caso de que éste no se encuentre disponible en tienda, el Plan Más Protección tendrá a su solo juicio la opción de indemnizar al cliente en dinero en efectivo, esta indemnización no podrá exceder el valor del producto original registrado en la boleta, sin incluir el valor del Plan Más Protección.
- El valor del producto señalado en la boleta de compra, para el que ha contratado el Plan Más Protección, es referencial.
- El producto reemplazado será propiedad de Plan Más Protección.
- El Plan Más Protección es transferible, es decir, si regalas el producto con garantía, ésta podrá ser utilizada por el nuevo dueño. Sólo deberás conservar la boleta de compra y este certificado de cobertura.
- El plan Más Protección comprende el servicio de reparación desde Arica a Punta Arenas, sin incluir el Territorio Antártico e Insular, con excepción de la Isla Grande de Chiloé.

### 1.2. EXCLUSIONES:

- Fallas ocurridas durante el período de garantía de fábrica.
- Quedan fuera de Plan Más Protección la reparación de desperfectos y/o fallas debido a mal uso o abuso, accidentes, golpes y/o uso comercial.
- Fallas derivadas de riesgos de la naturaleza como terremoto, lluvia, maremoto, inundación, granizo, etc.
- Fallas a causa de corrosión, oxidación y/o sulfatación.
- Exclusiones mencionadas en el manual del fabricante.
- Fallas de software y/o producidas por virus, aun cuando estas fallas estén cubiertas por el fabricante.
- Accesorios y/o productos de consumo como pilas y/o baterías.
- Respaldo de información.
- Productos adulterados o con sus números de serie intervenidos.
- Productos intervenidos por alguna persona y/o servicio técnico no autorizado por la marca y/o por Más Protección.
- Fallas ocurridas fuera de la vigencia del Plan Más Protección.

## 2. PLAN DE REEMPLAZO

- Programa de reemplazo aplica para todo producto cuyo valor sea inferior a \$60.000.
- Cambio de producto ante una falla que impida el correcto funcionamiento.
- El producto será revisado por Más Protección antes de ser aprobado su reemplazo.

- El nuevo producto podrá ser de menor valor al producto original indicado en la boleta de compra, siempre y cuando el producto nuevo cumpla con las características principales del producto original y el valor máximo a pagar será el registrado en la boleta sin incluir el valor de su plan Más Protección ni gastos por financiamiento.
- El presente certificado del Plan Más Protección, incluye adicionalmente y sin costo las coberturas de robo y daño accidental para el producto, según los términos y condiciones que a continuación se indican.

## 3. COBERTURA DE SEGURO DE ROBO CON FUERZA EN LAS PERSONAS Y/O EN LAS COSAS PARA TELÉFONOS CELULARES.

- En caso de que el teléfono celular adquirido con el Plan Más Protección sea robado, la Compañía repondrá al cliente un producto igual, siempre y cuando se encuentre disponible en tienda. En caso de no existir el mismo producto se repondrá un producto de similares características al producto original indicado en la boleta de compra, aplicando un deducible del 15% del valor, sin incluir el valor del Plan Más Protección y cargos por financiamiento.
- El robo amparado por esta cobertura es el robo con fuerza en las personas y/o en las cosas, por lo anterior no estará cubierto el hurto o las pérdidas por descuido.
- La cobertura de robo del producto rige desde la fecha de compra del artículo y se extiende por noventa (90) días corridos.
- Esta cobertura contempla sólo un (1) siniestro por robo.
- Las coberturas de robo, daño accidental y del Plan Más Protección, expirarán al momento de reemplazar el producto.
- El Robo debe haber ocurrido en territorio nacional.
- El valor del producto nuevo no podrá exceder bajo ninguna circunstancia el valor del producto original registrado en la boleta menos el 15% aplicando el deducible.

### 3.1. PROCEDIMIENTO EN CASO DE ROBO

- El cliente deberá comunicarse al 800 399 999 o desde celulares al 2 28268990 e informar el robo de su producto. El horario de atención de la línea 800 es de lunes a viernes de 09:00 a 18:30 horas.
- La línea 800 orientará al cliente en todos los pasos a seguir para poder atenderlo y darle cobertura.
- El plazo para informar el siniestro a la línea 800 será de siete (7) días corridos desde conocido el siniestro, bajo sanción de perder el derecho a ser indemnizado, a menos que el cliente acredite fuerza mayor.
- En caso de robo el cliente deberá realizar la denuncia del hecho en un organismo competente (Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Ministerio Público) más cercano al lugar del siniestro en un plazo no superior a 24 horas contadas desde su

ocurrencia, salvo causas de fuerza mayor debidamente acreditadas.

- El cliente deberá hacer llegar la siguiente información a la Compañía de Seguros o bien dejarla en los departamentos de Relaciones Comerciales de cualquier tienda La Polar, dentro de los primeros treinta (30) días, contados desde la fecha del siniestro.

#### Información a enviar:

- Carta explicativa contando cómo ocurrieron los hechos, denuncia policial realizada en algún organismo competente, copia de denuncia en fiscalía, boleta de compra y un documento que certifica el bloqueo del equipo por parte de la compañía proveedora de telefonía móvil, donde se especifica que la marca y modelo del teléfono bloqueado, así como el IMEI asociado al aparato.
- Para más información la línea 800 informará al cliente los documentos necesarios para la liquidación del caso y su procedimiento de envío.
- La Compañía se reserva el derecho de solicitar más información en caso de ser necesario.
- La Compañía de Seguros procederá a evaluar la información enviada por el cliente y diez (10) días hábiles después de recibida toda la información se indicará el veredicto al cliente. Lo anterior se realizará a través de llamado telefónico o bien se le enviará un correo electrónico.
- En caso de que el veredicto sea favorable para el cliente, la Compañía de Seguros habilitará una orden de reemplazo del producto en la que se descontará el 15% del valor del producto indicado en la boleta de compra, en virtud de aplicar el deducible.
- Esta orden de reemplazo sólo será válida en tiendas La Polar (se excluye Fonocompras e Internet).
- Esta orden de reemplazo no podrá exceder el valor del producto sustraído indicado en la boleta, sin incluir el valor del Plan Más Protección y cargos por financiamiento, además se descontará el 15% del valor del producto como deducible.

### 3.2. EXCLUSIONES DE LA COBERTURA DE ROBO

- Robos que hayan ocurrido fuera del territorio nacional.
- Robos que no hayan sido con fuerza en las personas y/o en las cosas.
- Teléfonos celulares que hayan sido robados desde el interior de un vehículo.

## 4. COBERTURA DE SEGURO POR DAÑO ACCIDENTAL

- En caso de que el teléfono celular con cobertura de Daño Accidental sufra un accidente, la compañía procederá a reparar el producto en los servicios técnicos autorizados de Más Protección. Se entiende por Daño Accidental el deterioro o destrucción del producto asegurado, que evite que éste funcione correctamente y que sea el resultado de una causa externa, repentina, fortuita e imprevisible.
- La cobertura de seguro de Daño Accidental del producto rige desde la fecha de compra del artículo y se extiende por noventa (90) días corridos.
- Esta cobertura contempla sólo un (1) siniestro por daño accidental.
- El nuevo producto podrá ser de menor valor al producto original indicado en la boleta de compra, siempre y cuando el producto nuevo cumpla con las características principales del producto original y el valor máximo a pagar será el registrado en la boleta sin incluir el valor de su plan Más Protección ni gastos por financiamiento y/o traslados.
- El valor del producto señalado en la boleta de compra, para el que ha contratado el Plan Más Protección, es referencial.
- Las coberturas daño accidental, robo y del Plan Más Protección, expirarán al momento de reemplazar el producto.
- En caso de que el producto original sea reemplazado deberá quedar en poder de Plan Más Protección.
- El siniestro debe haber ocurrido en territorio nacional (Arica a Punta Arenas, sin incluir el Territorio Antártico e Insular, con excepción de la Isla Grande de Chiloé) y el producto debe encontrarse dentro de éste para proceder con su reparación.
- En caso de que el producto dañado no tenga reparación o bien la reparación supere el 75% del valor comercial, según los servicios técnicos del Plan Más Protección, se procederá a indemnizar al cliente con un producto nuevo de similares características. En caso de reemplazo, éste se hará por un producto de iguales o de similares características del original, conforme a su valor de mercado al momento del reemplazo.

### 4.1. PROCEDIMIENTO EN CASO DE DAÑO ACCIDENTAL

- El cliente deberá comunicarse al 800 399 999 o desde celulares al 228268990 e informar el daño accidental de su producto. El horario de atención de la línea 800 es de lunes a viernes de 09:00 a 18:30 horas.
- La línea 800 orientará al cliente en todos los pasos a seguir para poder atenderlo y darle cobertura.
- El plazo para informar el Daño Accidental del producto a la línea 800 será de 72 horas corridas desde conocido el siniestro, bajo sanción de perder el derecho a ser indemnizado a menos que el cliente acredite fuerza mayor.
- La Compañía de Seguros procederá a evaluar la documentación enviada y en un plazo no superior a diez (10) días hábiles desde recibidos todos los documentos determinará si procede su